

# La Biblioteca de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú<sup>1</sup>... estació d'enllaç a l'Espai Europeu del Coneixement

TAÍS BAGÉS  
tais.bages@upc.edu

SILVIA COLÁS  
silvia.colas@upc.edu

ADRIÀ MARTÍN  
adria.martin-cantos@upc.edu

SÍLVIA SUNYER  
silvia.sunyer@upc.edu

Biblioteca de l'EPSEVG  
Universitat Politècnica de Catalunya  
Rambla Exposició, 37 - 08800 Vilanova i la Geltrú

## RESUM

Les universitats europees i els seus serveis de suport s'enfronten el 2010 al repte de fer realitat l'assoliment de l'Espai Europeu del Coneixement. En aquest context, el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), considerat un dels serveis bibliotecaris pioners en planificació estratègica, planteja des de l'adopció del pla *Paideia* (2000-2005)<sup>2</sup> fins a l'actualitat, amb el programa *Aprèn 2010*,<sup>3</sup> un model organitzatiu centrat en les necessitats dels usuaris, tant a nivell de recursos d'informació com de serveis bibliotecaris. Malgrat que durant tot l'any es porten a terme diverses

accions per donar a conèixer tot allò que l'SBD posa a l'abast de la comunitat universitària, a les darreres enquestes de satisfacció fetes per l'SBD, i adreçades al personal docent i investigador (PDI) i als estudiants, per valorar l'ús i la satisfacció de les Biblioteques de la UPC es detecta un desconeixement o poc ús de recursos d'informació i serveis de valor estratègic per aquests perfils d'usuaris. En aquest treball es vol trobar alguna nova manera d'apropar-se a la comunitat universitària de l'EPSEVG per tal d'incrementar el grau de coneixement i l'ús dels recursos i serveis de la seva Biblioteca de referència.

## 1. El model organitzatiu *Paideia* i les necessitats dels usuaris de la Biblioteca de l'EPSEVG

*Paideia*, el tercer programa estratègic de l'SBD, tenia com a missió «Incrementar la qualitat de la docència i la recerca de la UPC al temps que plantejava a les biblioteques un nou model organitzatiu centrat en l'usuari i les seves necessitats. El seu lema «...llegeix, estudia, aprèn, connecta't, investiga!» és una bona mostra d'aquesta atenció a les necessitats dels usuaris.

En la figura 1, s'explicita el model organitzatiu *Paideia*<sup>4</sup> —encara vigent— i es relaciona amb el perfil dels membres de la comunitat universitària al que s'adreça així com

1. D'ara en endavant EPSEVG.

2. *Paideia* és el 3er programa estratègic del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC [http://biblioteca.upc.edu/Pla\\_estrategic/Paideia.pdf](http://biblioteca.upc.edu/Pla_estrategic/Paideia.pdf).

3. *Aprèn 2010* és el 4rt programa estratègic del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC [http://biblioteca.upc.edu/Pla\\_estrategic/apren2010.pdf](http://biblioteca.upc.edu/Pla_estrategic/apren2010.pdf).

4. S'exclou l'eix estratègic 5 *Biblioteca i organització* per tractar-se d'aspectes interns de l'SBD: aprenentatge en grup i en xarxa, gestió del coneixement, rapidesa en la presa de decisions, etc.

Figura 1. Model organitzatiu Paideia versus necessitats comunitat universitària EPSEVG i serveis bibliotecaris

Model organitzatiu Paideia	Perfil d'usuari	Necessitats	Serveis biblioteca EPSEVG
Biblioteca i aprenentatge: els recursos i serveis bibliotecaris per a l'aprenentatge	Estudiants (1r i 2n cicle), PAS, PDI	Conèixer la Biblioteca	Carta de serveis
			Condicions d'accés i ús
			Horaris
			Espais polivalents
			Fulls Accés
			Sessions d'acollida
			CanalBIB
			Bústia de suggeriments
		Aprendre	Bibliotècnica
			Dipòsit de treballs acadèmics
			Laboratori Virtual d'Idiomes
			Guia del projecte final de carrera a l'EPSEVG
			Préstec
			Préstec de portàtils
			Formació amb reconeixement de crèdits
			Dipòsit de materials docents
		Innovar en docència	Col·lecció EEES
			Formació vinculada als estudis
			Videoteca digital
			La Factoria de Recursos Docents
			Dipòsit de materials docents
Biblioteca i recerca: els recursos i serveis bibliotecaris per a la recerca i la innovació tecnològica	Estudiants (3r cicle), PDI	Investigar	Bibliografia d'especialització
			Tesis Doctorals en Xarxa
			Préstec al lloc de treball
			Préstec «in situ»
			Formació en recursos per a la recerca
			Servei d'informació especialitzada
			Servei d'obtenció de documents
			Gestors de referències
			Servei d'alertes bibliogràfiques
		Publicar	Observatori de la producció científica
			Servei de propietat intel·lectual
			E-prints UPC
			Revistes i Congressos UPC
			FènixDoc

.../...

.../...

Figura 1. Model organitzatiu Paideia versus necessitats comunitat universitària EPSEVG i serveis bibliotecaris

Model organitzatiu Paideia	Perfil d'usuari	Necessitats	Serveis biblioteca EPSEVG
<i>Biblioteca i xarxa:</i> els recursos i serveis bibliotecaris digitals	Estudiants, PAS, PDI	Facilitats directes a l'usuari	Wi-Fi
			Accés remot
			Reprografia
			Escaneig
		Estar al dia	Prensa
			Diari de la Biblioteca
			Tech
			Novetats bibliogràfiques
<i>Biblioteca i humanisme:</i> els recursos i serveis bibliotecaris per a la formació humanística	Estudiants, PAS, PDI	Apropar-se a la cultura	Novetats de Bibliotècnica en RSS
			Òpera i Grans Veus
			Novel·la
			Cuina
			Cinema Fantàstic i de Terror
			Tecnologia i Societat
			Ciència-Ficció
			Exposicions
<i>Biblioteca i humanisme:</i> els recursos i serveis bibliotecaris per a la formació humanística	Estudiants, PAS, PDI	Apropar-se a la cultura	Racó dels Llibres
			Agenda d'activitats de les Biblioteques Públiques de VNG

les principals necessitats bàsiques a les que la Biblioteca de l'EPSEVG vol donar suport mitjançant la seva oferta de recursos i serveis.

## 2. La difusió dels serveis a la Biblioteca de l'EPSEVG

Durant tot el curs acadèmic, l'SBD en general i la Biblioteca de l'EPSEVG en particular porten a terme activitats i elaboren diferents productes de difusió per donar a conèixer a la comunitat universitària el conjunt de la seva oferta bibliotecària. A títol d'exemple podem fer esment de:

*Fulls accés: la Biblioteca t'informa*

Des de Bibliotècnica, la biblioteca digital de la UPC hi ha un apartat on es presenten els Fulls accés que són guies bàsiques amb informació sobre biblioteques, bases de dades, col·leccions, etc.

En el següent enllaç, es pot consultar el Full accés sobre la Biblioteca de l'EPSEVG. [http://biblioteca.upc.es/fullsacces/fulls/Serie3\\_340\\_Catala.pdf](http://biblioteca.upc.es/fullsacces/fulls/Serie3_340_Catala.pdf)

#### *Butlletí Tech: recursos d'informació en ciència i tecnologia*

Elaborat per l'SBD ofereix informació d'interès per al PDI com ara sobre: recursos electrònics per matèries o àrees d'interès, informació sobre bases de dades (com s'han d'utilitzar i com se'n pot treure profit), informació dels paquets de revistes electròniques, informació sobre webs temàtiques importants per a la recerca, informació dels recursos electrònics i publicacions dels professors i les línies de recerca de la UPC, etc. Es pot consultar en línia a: <http://biblioteca.upc.es/tech/>

#### *Pàgina web de la Biblioteca*

La Biblioteca de l'EPSEVG compta amb una pàgina web, d'actualització gairebé diària i organitzada segons els perfils d'usuaris abans esmentats, on es recull informació d'interès per a la comunitat universitària i actua com portal d'accés remot als serveis virtuals que ofereix (<http://biblioteca.upc.es/bib340/>)

#### *Sessions de formació en habilitats informacionals*

A part de les sessions d'acollida per donar a conèixer la biblioteca, les sessions de formació en habilitats informacionals es realitzen amb l'objectiu de facilitar eines als usuaris perquè desenvolupin tot una sèrie de competències que els permetin localitzar, gestionar i utilitzar la informació de forma eficaç per a l'estudi i el seu desenvolupament professional. Van destinades a diferents tipologies d'usuaris de la comunitat universitària i fins i tot a membres que no són de la UPC, com estudiants de batxillerat d'instituts de Vilanova i la Geltrú. ([http://biblioteca.upc.es/sesfor\\_2004/](http://biblioteca.upc.es/sesfor_2004/))

#### *Diari de la Biblioteca*

Des de novembre de 2002 fins a l'actualitat, s'han portat a terme 29 edicions del *Diari de la Biblioteca* (<http://biblioteca.upc.es/bib340/diari/>) el qual ha recollit un total de 217 notícies i/o informacions, distribuïdes segons l'àmbit temàtic que s'indica a continuació:

- Biblioteca i aprenentatge: un 22% de notícies referents a novetats bibliogràfiques, sessions de formació per a estudiants de nou ingrés, servei de préstec, dipòsit de materials docents, ...
- Biblioteca i recerca: 36% de notícies relacionades amb sessions de formació, noves bases de dades, incorporació de publicacions periòdiques al fons bibliogràfic, dipòsit de treballs acadèmics, ...

- Biblioteca i xarxa: 10% de notícies relacionades amb l'adaptació de nous serveis d'accés remot
- Biblioteca i humanisme: 15% de notícies vinculades a exposicions, activitats culturals a Vilanova i la Geltrú, ...
- Biblioteca i organització: 11% de notícies referents als horaris d'obertura de la biblioteca, nous espais, presentació de comunicacions professionals, ...

### *Informacions Biblioteca*

Existeix un plafó al vestíbul de la l'EPSEVG destinat exclusivament a informacions d'interès relacionades amb la Biblioteca (horaris, novetats, etc.). En breu es posarà en funcionament el *CanalBIB*, un nou sistema de comunicació d'aquestes informacions mitjançant el suport multimèdia.

### *Bústia de suggeriments*

És una canal interessant per conèixer les necessitats no resoltes dels nostres usuaris i una eina per a la millora contínua de la Biblioteca. S'hi pot accedir des de la pàgina web de la Biblioteca. ([http://biblioteca.upc.es/bib340/serveis/suggestiments/forum\\_sugg/forumssugg.asp](http://biblioteca.upc.es/bib340/serveis/suggestiments/forum_sugg/forumssugg.asp))

### *Comunicacions EPSEVG*

És el canal de comunicació intern específic de tota la comunitat universitària de l'EPSEVG. A través d'aquest canal es comuniquen les notícies i novetats referents a serveis de l'escola, horaris, personal, etc. Aquestes informacions són rebudes setmanalment a través del correu electrònic.

## **3. Són eficaços aquests productes de difusió i comunicació?**

Malgrat totes les accions, canals, etc. que s'acaben de citar, a les darreres enquestes de satisfacció fetes per l'SBD, i adreçades a la comunitat universitària (PDI i estudiants) per valorar l'ús i la satisfacció de les Biblioteques de la UPC es detecta un desconeixement o poc ús de recursos d'informació i serveis de valor estratègic per a sectors concrets de la comunitat universitària.

Per exemple, pel que fa les enquestes de satisfacció realitzades a estudiants<sup>5</sup> podem dir que hi ha una tendència a utilitzar la biblioteca per a estudiar amb material propi. Pel que fa a les consultes habituals a la web de la biblioteca, són més nombro-

5. UPC. Servei de Biblioteques i Documentació. Biblioteca de l'EPSEVG. *Enquesta de satisfacció de les biblioteques de la UPC per part dels estudiants: curs 2006/2007: Informe de resultats i actuacions*. Document inèdit

ses les consultes sobre material docent (apunts i exàmens) que les consultes a alguns recursos com el catàleg, les bases de dades i les revistes electròniques.

Pel que fa les enquestes de satisfacció destinades al personal docent i investigador de la UPC<sup>6</sup> en l'apartat destinat al coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca, podem destacar en regles generals que hi ha una sèrie de serveis i recursos de nova creació, o si més no impulsats en els últims anys, que tenen un alt grau de desconexió i/o poca utilització per part d'aquests usuaris.

Exemples:

- Formació en bases de dades i recursos d'informació especialitzats
- Ús dels gestors de referències
- Ús de la Factoria per elaborar material relacionat amb la innovació docent
- Assessorament dels bibliotecaris temàtics
- Organització i suport en les col·leccions departamentals

Tenim la intuïció que aquesta situació pot ser deguda al baix impacte dels canals i productes de difusió que fem servir per fer arribar a l'usuari aquesta informació de manera adequada i clara. A més, fent un exercici d'autocrítica creiem que podem millorar en aspectes relacionats amb la manera de fer la difusió dels nostres recursos i serveis.

#### 4. Com donar una visió global del que oferim a la comunitat universitària?

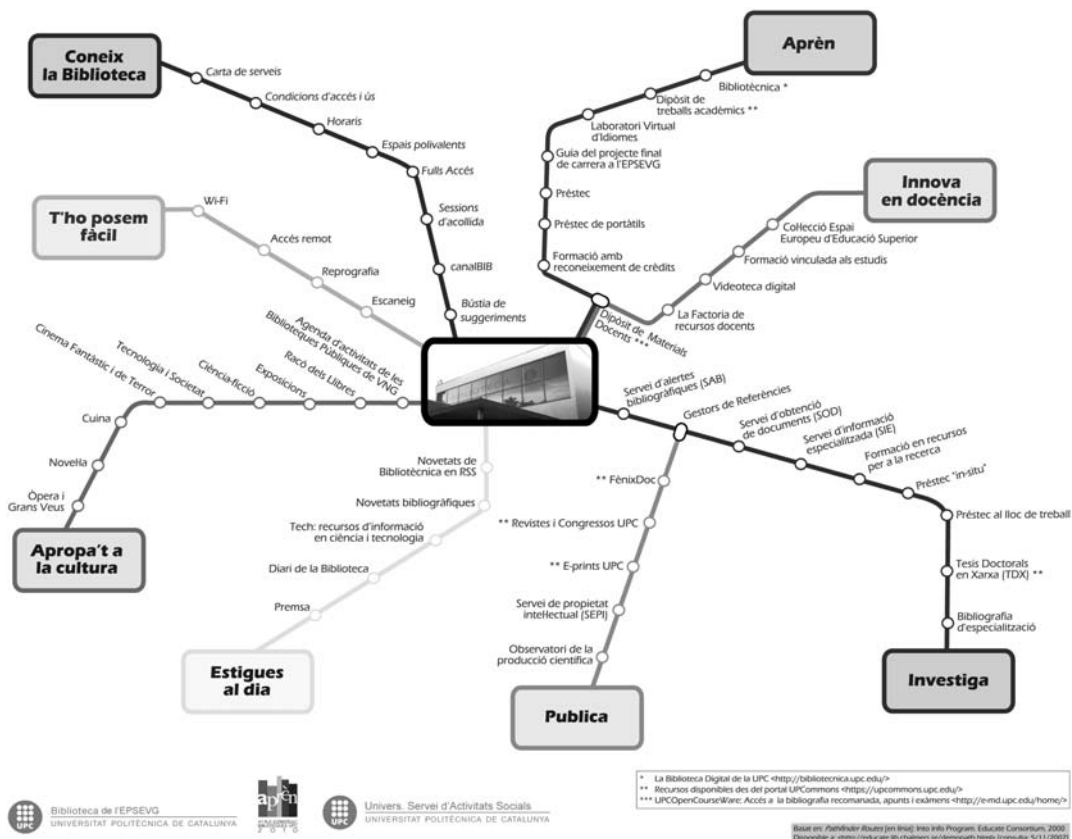
Des de la Biblioteca de l'EPSEVG, volem cercar una eina de difusió alternativa que pugui esdevenir el punt de partida d'un pla de màrqueting, a desenvolupar en els propers mesos. Per assolir aquesta fita creiem adient trobar una altre manera de comunicar-nos amb els nostres usuaris.

Ara ens volem situar des de la seva òptica i per això, partint de les seves necessitats, els mostrarem de manera global i esquemàtica tot allò que la Biblioteca, a nivell de recursos i serveis, posa al seu abast.

Amb el propòsit d'assolir el que acabem d'enumerar, durant unes setmanes, hem estat treballant per crear o trobar un producte que, basant-se en la figura 1 d'aquest document, permeti millorar la difusió i la visibilitat de la oferta de recursos i serveis de la Biblioteca de l'EPSEVG. Finalment, hem apostat pel *Pathfinder routes de Into Info* perquè ens ha semblat un producte que de manera atractiva, senzilla i intel·ligible ens ha permès plasmar les necessitats dels usuaris i relacionar-les amb els recursos i serveis que la Biblioteca té per satisfer-los.

6. UPC. Servei de Biblioteques i Documentació. Unitat de Recursos per a la Recerca. *Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part del Personal Docent i Investigador* [en línia]: any 2005. Disponible a: <[https://sbdocs.upc.es/Arxius/4827\\_enquestapdi2005.doc](https://sbdocs.upc.es/Arxius/4827_enquestapdi2005.doc)>.

Figura 2. Adaptació de la Biblioteca de l'EPSEVG del «Pathfinder Routes» de Into Info. The Educate Consortium



## Conclusions

Aquest producte, que també ha estat adaptat per la Biblioteca de la Universidad de Sevilla,<sup>7</sup> ens servirà per desenvolupar el pla de màrqueting de la Biblioteca durant el període 2008/2010. Aquest projecte a mig termini contribuirà a reforçar la imatge de la Biblioteca com un agent de suport a l'EPSEVG envers els reptes de l'Espai Europeu del Coneixement, tal i com formula el lema del 4rt programa estratègic de l'SBD Aprèn 2010.

7. Rutas para el explorador. Biblioteca de la Universidad de Sevilla. <http://librisql.us.es/ximindex/rutas.asp>.

## Bibliografia

- FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana. «Promoción de los servicios de la biblioteca [en línia]: un enfoque desde el marketing no convencional». *Biblio*. Año 5, núm. 20 (octubre-diciembre 2004), 11 p. Disponible a: <[http://eprints.rclis.org/archive/00003016/01/2004\\_25.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00003016/01/2004_25.pdf)>. [Consulta: 5 desembre 2007]
- MASSÍSIMO I SÁNCHEZ DE BOADO, Àngels. «Màrqueting bibliotecari [en línia]: una realitat en desenvolupament». *Ítem*. Núm. 39 (gener-abril 2005), p. 5-25. Disponible a: <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22632/39385>>. [Consulta: 15 octubre 2007].
- UPC. Servei de Biblioteques i Documentació. *Aprèn* [en línia]: *4t pla estratègic biblioteques UPC 2010*. Barcelona: Servei de Biblioteques i Documentació, 2006. 32 p. Disponible a: <[http://biblioteca.upc.es/Pla\\_estrategic/apren2010.pdf](http://biblioteca.upc.es/Pla_estrategic/apren2010.pdf)>
- UPC. Servei de Biblioteques i Documentació. *Paideia* [en línia]: *programa estratègic de les biblioteques de la UPC 2000-2005*. Barcelona: Servei d'Informació, Imatge i Publicacions, 1999. 34 p. Disponible a: <[http://biblioteca.upc.es/Pla\\_estrategic/Paideia.pdf](http://biblioteca.upc.es/Pla_estrategic/Paideia.pdf)>

## Agraïments

Servei d'Activitats Socials (UNIVERS) que ha subvencionat el pòster que va ser presentat a l'estand de l'EPSEVG a la Fira de Novembre de 2007, a Vilanova i la Geltrú.